

告诉你在社会上屡试不爽的办事技巧

青年办事手段

全书

——办事兵法

张振学



会办事和不会办事关系到一个人立世的成败

航空工业出版社

成功就是比别人多掌握几项办事技巧

青年办事手段

办事

——办事兵法

张其成



成功就是比别人多掌握几项办事技巧

张其成 著

青年办事手段全书

——办事兵法

张振学 主编

航空工业出版社

1999

图书在版编目(CIP)数据

青年办事手段全书：办事兵法/张振学主编. - 北京：
航空工业出版社，1999.9
ISBN 7-80134-536-3

I. 青… II. 张… III. ①人间交往 - 青年读物②青年修
养 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 44889 号

责任编辑：杨 立
策 划：马艳华
责任校对：胡立霞

航空工业出版社出版发行

(北京市安定门外小关东里 14 号 邮编 100029)
北京航信印刷厂印刷 全国各地新华书店经售
1999 年 10 月第 1 版 1999 年 10 月第 1 次印刷
开本：850×1168 1/32 13.875 印张 字数：350 千字
印数：1-5000 册 定价：20.00 元

序

一个人有没有办事能力决定这个人在社会上立事和处世的成败。办事能力是一个人综合素质的集中体现。大凡能办事和会办事的人都能在事业上行得通,在工作上站得住,在社会上吃得开。一个人如果得到了“能办事”和“会办事”的评价,那就说明这个人已经为社会所承认和所欣赏,其人生和事业的天空也就逐渐露出了绮丽的曙光。

那么是否可以问一下:能办事和会办事的人是天生素质高的缘故吗?这样认识问题的人显然是极端偏见和错误的,同时也是自甘于人后的表现。其实,当代社会学研究成果早就有了结论:人们的办事能力也是后天学来的。因为在社会上办事显而易见的道理是不能想当然地蛮干胡来。一件事从最初的构想到最后成功都要经历一个过程,这个过程决不是直来直去的。直来直去地行事是不符合事件的运行规则和操作程式的。所以,办任何一件事都有一个技巧、手段和艺术的问题。把各种办事技巧、手段和艺术学会了,很多事情也就迎刃而解了。天下没有攻不破的城,也没有办不成的事。事情没办成,不在于对方的不好合作和不通情达理,而多半是因为技巧和手段用的不对头。这技巧和手段就像平常干活使用的工具一样,干什么活就应该选用什么工具。比如你要拧一个螺丝,用木棒不行,用镐头不行,而用扳手或钳子肯定能把螺丝拧下来。你知道干什么活选用什么工具是一个很普通很简单的问题,但是你可知道办什么

事该用什么技巧和手段吗？这后一个问题可不这么直观和简单，如果不认真学习一番，可能就永远不得办事的要领。

本书所归纳和总结的正是古今中外特别是当今社会行之有效的办事技巧和手段。学会了这些技巧和手段，你就不会再为“办事难”而感慨万端了。

每个人都有这样的体验，要想在社会上体面地立足和处世绝非易事。今天要办这件事，明天要办那件事，每一件事几乎都不是一个人能够孤立办成的。因为人的社会性决定了任何人都不是孤立存在的。而利益的社会性又决定了人们办事的难度。因为每一件事都是对利益的追逐、交涉和竞争。办事的过程是一个对利益的求索、角逐和分割过程。所以，“办事难”其实就难在对各种社会利益的竞争上。

从一定意义上说，这个世界上的一切好的东西都是给能办事和会办事的人预备的，包括财富、地位、荣誉和一切与人生幸福沾边的东西。这一切都被社会上一把隐形尺子拨到了能办事和会办事者的一边，而不会办事的人却大都被置于对各种利益袖手旁观的角色上。这显然是令人十分悲哀和遗憾的事情。

一个人办事能力强，就会在工作上得到领导的赏识和器重，在社会上得到朋友的拥戴和尊重，在事业上得到各方的支持和帮助，在家庭里得到美满的婚姻和爱情。所以，一切为成功和幸福而奔波和奋斗的人们，都尽快学会办事吧，只要掌握了本书所提供的各种办事技巧和手段，你就会如鱼得水，心想事成。

张振学

1999年9月于北京大学

一个人要取得成功，专业技术与经验只占其事业成功因素的15%，其余85%的更大比例则要取决于他的办事能力。

—— [美] 戴尔·卡耐基

克来希之所以能在八年内从引擎车手提升为菲斯力汉钢铁公司的总经理，其原因多半是他具备了比其他人技高一筹的办事本领。

—— [美] 威勃

社会是由人际关系编织而成的网络，这个网络的每一个结都是利益的交织。只有那些会办事的人，才能通过自己的笑脸，通过自己的唇舌，将这些利益聚拢到自己的手里。而在利益的竞争中吃亏的、则无疑是那些不懂得办事方法和手段的人。

—— [中] 张振学



— 目 录 —

序	(1)
第一章 树立良好形象的必要手段	(2)
一 表情好能为你办事创造愉快的气氛	(3)
1. 整理仪容不如整理表情更重要	(3)
2. 了解你的笑容特征,你的微笑就会变得更打动人	(3)
3. 展露你真心的笑容,你才会获得别人真心的喜欢	(4)
4. 舒展开眉头,微笑会自然而然生	(5)
5. 笑要收放自如才能赢得好感	(5)
6. 用微笑把自己推销出去	(5)
7. 利用微笑增强办事效果	(7)
8. 笑着把事情一点一点地提出来	(7)
9. 大声地笑出来,可以增强你的自信心和豪爽气	(8)
10. 必要时要强装笑脸	(8)
二 仪态美能为你办事增添良好的立体感受	(9)
1. 良好的站姿使人精神振奋	(9)
2. 昂首走路,树立积极干练的形象	(9)
3. 坐姿要显露出身份	(9)
4. 浅坐在椅子上方显得积极而热情	(10)

5. 坐时腰部挺直,易给人留下坚强的形象…………… (10)
6. 背部挺直的坐姿给人稳重的感觉…………… (10)
7. 轻轻用力握手,可以给人信心十足的感觉…………… (11)
8. 给双手找个合适的位置…………… (11)
9. 手势也能透露出积极的劲头…………… (12)

三 给人留下你很诚实的印象好办事…………… (12)

1. 出乎意料地好,可加强他人对你的信赖感…………… (12)
2. 哪怕借了一元钱,也要及时奉还,别人会觉得你很讲信用…………… (13)
3. 提前5分钟到约会地点,可表现你的诚意…………… (13)
4. 直接讲出不利于自己的事情,对方会觉得你非常有责任感…………… (13)
5. 不懂就说不懂,不要装懂,这样能博得对方的好感…………… (14)
6. 提出反对意见时,采取请教的方式,会给人谦虚的印象…………… (14)
7. 超出对方期待的道歉,可给对方诚实的印象…………… (14)
8. 稍微表露一些自己的不足之处,会让人觉得你很诚实…………… (15)
9. 用行动补救错误,比掩饰错误更能证明你的责任感…………… (15)
10. “您何时有空都成,休息日也无妨。”此类的话,可使对方感到你的诚意…………… (16)

四 给人留下你很热情的印象好办事…………… (16)

1. 每天提前15分钟上班,会给领导留下积极而有热情的印象…………… (16)
2. 将长袖衬衣袖子卷起来,可给人工作干练的印象…………… (16)



-
- 象 (17)
3. 事事比别人快一步,会给人以热情积极的好感… (17)
4. 积极主办各种活动,可以提高你的组织能力 (17)
5. 与人办事交谈时,上半身前倾,可表现出你对
所谈之事的关切 (18)
6. 说话时带着手势,可表现出你很有热情 (18)
7. 说话时常用肯定句而少用否定句,可给人留下
能干的印象 (18)
8. 听别人谈话时做个记录,表明你在热心听对方
说话 (19)
9. 重提对方的质问,可表现你在认真考虑这个
问题..... (19)
10. 同意别人的观点或意见时,稍作附和,可给
别人留下很认真的印象 (19)
11. 出差或旅游回来时给上司或同事带些土特
产,会赢得好人缘 (20)
12. 打招呼时稍微高声一点,可加强你热情开朗
的性格 (20)
13. 把话尾讲清楚,表现出你的干练和坦率 (20)
14. 主动热情地和别人打招呼,可表现出你的开
朗大方 (20)
15. 用轻松幽默的语气来谈论自己的失败,可给
人以沉着坚强的印象 (21)
16. 露出你的额头,让你表现得开朗起来 (21)
17. 暖色调的服饰,可使你看起来比较开朗 (21)
18. 如果你不善言辞,可在身上佩戴一些体现个
性和情趣的小饰品 (22)

- 五 给人留下你很能干的印象好办事** (22)
1. 在三分钟内说完一件事,不失为聪明的谈话技巧 (22)
 2. 将说话内容归纳为三个重点,可使对方感觉你的组织能力很强 (23)
 3. 说话先说重点,可给人留下很有头脑的感觉 (23)
 4. 利用“凝离效果”可使你的谈话引人注目 (24)
 5. 总是有事做会给人精明能干的印象 (24)
 6. 频频接、打电话,别人便以为你很能干 (25)
 7. 只要有一点是自己的见解,便可表现出你的独创性 (25)
 8. 要隐藏内心的不快,可露出不在乎的神情 (25)
 9. 对别人的谈话无动于衷,会给对方反应迟钝的印象 (25)
 10. 常用以“我……”开头的语句,可加强你非常自信的印象 (26)
 11. 一句“我刚听说……”,会使尚未确定的信息更具新闻性 (26)
 12. 站着主持会议或发言,会提高你的魄力 (26)
 13. 文章、话语简洁,会给人以利索、精干的印象 (27)
 14. 开会时坐在上司的旁边,会提升你的形象 (26)
 15. 与人订约时,不约整点,而约“几点几分”,可给对方珍惜时间的印象 (27)
 16. 在聚会时表现独特一点,可加强你性格独特的印象 (27)
 17. 归纳发言者的意见,可加强你头脑清晰的印



象	(28)
18. 关注社会焦点和畅销书等,说明你能跟上时代潮流	(28)
六 给人留下你很重要的印象好办事	(29)
1. 低沉而缓和的声音往往更能给对方以难忘的印象	(29)
2. “瞬间沉默”能够集中听众的注意力	(29)
3. 以否定的语气强化肯定的意思	(29)
4. 参加会议时,找一个突出身份的席位	(30)
5. 培养和你的工作性质相距较远的兴趣爱好,能给人留下强烈的印象	(31)
6. 音调给人造成的深刻印象有时超过谈话内容	(31)
7. 独具魅力的“口头禅”是给人留下深刻印象的好方法	(32)
8. 握手时走入对方最近距离,让你的气魄压倒别人	(32)
9. 直指心意的短语,更能打动对方	(33)
10. 强调的重点,放在文章结束处效果更佳	(33)
11. 将语言的顺序调转一下可产生非同凡响的效果	(33)
12. 处境尴尬时,最好的办法是保持沉默	(34)
13. 若要加深别人对你的印象,可将名字写大些	(34)
14. 注意倾听对方的谈话,会给人留下深刻的印象	(34)
15. 精通一个方面,你在别人眼里的分量就不同了	(35)
七 男子办事时的着装艺术	(35)

1. 男子着装不宜太华丽 (35)
 2. 男子着装,色不过三 (36)
 3. 干净整洁是着装美观的基础 (36)
 4. 西装宜选择直条暗纹,给人以修长的感觉 (36)
 5. 衬衫袖口应略长于西装袖口 (37)
 6. 上衣口袋切勿放物品 (37)
 7. 袖口可多置纽扣,以示高贵 (37)
 8. 领带的搭配很有讲究 (38)
 9. 袜子的颜色以单一为佳 (38)
 10. 饰物应有整体感 (39)
- 八 女子办事时的着装艺术** (39)
1. 穿着特点应以职位晋升目标而定 (39)
 2. 服装色彩应与肤色搭配 (39)
 3. 服装色调应与年龄、性格相配 (40)
 4. 服装款式应与身材相配 (41)
 5. 男性化的着装使人心生反感 (41)
 6. 办公时时髦的穿着会引起上司不满 (41)
 7. 工作时切忌性感衣着 (41)
 8. 黑色或杂色的长袜不宜在工作时穿着 (42)
 9. 会见贵宾宜着不常见的服装 (42)
 10. 在医生面前的着装宜高贵、美丽 (42)
 11. 在军人面前着装宜整齐、传统 (43)
 12. 在学者、工程师和管理人员面前穿有整体感
的衣服 (43)
 13. 在艺术家面前,穿着应尽显艺术魅力 (43)
 14. 商人喜欢时尚的装饰 (43)
- 九 身体有缺憾,服饰可弥补** (44)



1. 身材高大的女性,宜天然去修饰 (44)
 2. 身材矮小的女性,宜着短装 (44)
 3. 肥胖者宜着紧身服装 (44)
 4. 瘦削者宜着宽松型服饰 (44)
 5. 脖子过长的人宜着高领衣服 (45)
 6. 脖子粗短宜留短发 (45)
 7. 脖子有皱纹的人宜配戴丝巾 (45)
 8. 胸部过小者宜着宽大服装 (45)
 9. 胸部过大者宜着低胸服装 (46)
 10. 胸部不等者,宜着较厚衣服 (46)
 11. 腰粗者宜着宽肩细腰装 (46)
 12. 臀部大的人,宜穿直筒或收下摆的衣服 (46)
 13. 臀部小的人宜着少女型衣服 (46)
 14. 上腹部突出的人宜着宽松的服装 (47)
 15. 小腹凸出者,宜着适中衣服 (47)
 16. 大腿粗的人不宜穿紧身裤 (47)
 17. 小腿粗的人宜穿深色袜子 (47)
 18. 膝部欠美观的人,应遮住膝部 (47)
 19. 脚踝粗者宜穿靴子 (47)
- 十 内在素质是你树立良好形象的深层基础** (48)
1. 良好的心理素质是成功的一半 (48)
 2. 自信是办事成功的动力 (48)
 3. 办事时要有耐心 (48)
 4. 知识多、情趣广有助于办事时的彼此沟通 (49)
 5. 处变不惊,控制住你的情绪 (49)
 6. 办事前要在程序和心态上做些必要的准备 (50)
 7. 别太在乎冷遇 (51)

8. 把你的脸皮锻炼得厚一些 (52)
9. 积累经验,因人而宜 (52)

第二章 建立好人缘的必要手段 (57)

1. 对人表现热情些,较易获得好人缘 (58)
2. 对人表现尊重些,较易获得好人缘 (58)
3. 对人表现诚实些,较易获得好人缘 (59)
4. 对人表现宽容些,较易获得好人缘 (59)
5. 乐于助人,容易获得好人缘 (60)
6. 建立好人缘,头脑中要有人情投资意识 (61)
7. 立足社会要有结交意识 (62)
8. 与陌生人建立关系要设法找共同感受 (62)
9. 要自信别人会喜欢你 (63)
10. 多听少说,有时“无声胜有声” (64)
11. 记住名字很重要 (64)
12. 称呼时要符合对方的身份 (65)
13. 学会赞美别人 (66)
14. 幽默乐观可以获得好人缘 (69)
15. 见面时间长不如见面次数多 (70)
16. 注意对方服饰上的小变化,使对方感觉到你
对他的关心 (71)
17. 办事时先征求他人意见,使其感到被尊重 (71)
18. 了解对方特点,可加强对方的好感 (71)
19. 常使用“我们”两字可以拉近彼此间的距离... (72)
20. 使用“请教”、“帮忙”等词,较易获得对方
的好感 (72)
21. 让人一步天地宽 (73)



22. 承认对方的重要性较易产生好感 (73)
23. 开一下自己的玩笑,可以引起别人的亲近 (74)
24. 把对方的缺点往好的方面想,使你不会与人
产生太大的隔膜 (74)
25. 当别人需要时主动出面,日后自己也会得到
对方的关照 (75)
26. 感激之心可以换取相应的回报 (75)
27. 背后捧人可换来感激之心 (76)
28. 取悦对方所亲近的人较易获得对方好感 (76)
29. 用恭维话可以换取对方的亲近感 (77)

第三章 领导者的办事手段 (79)

一 领导者与上级领导的办事技巧 (80)

1. 知道是谁提拔你成为领导的,对知遇之恩有回
报意识,会在日后受到更多的关照 (80)
2. 保持和处理好与上级领导的人际关系,可以
成为你日后进入更高领导层的有利条件 (81)
3. 无条件地执行上级领导决策,会给上级领导
留下对你放心的感觉 (82)
4. 准确了解上级领导的意图是你与上级领导搞好
关系的前提条件 (82)
5. 与上司保持经常性的接触,可以使上司渐渐产
生离不开你的感觉 (83)
6. 对上司不卑不亢 (83)
7. 写好工作报告,会格外得到上级领导的器重和
欣赏 (84)
8. 上级决议出现不当时,你可能不愿违心地执行,

- 但如果想变通一下,必须慎而又慎…………… (84)
9. 在大是大非面前不要对上司过分迁就,否则对
上司对自己都会有不好的效果…………… (85)
10. 适度的原谅和忍耐,有利于你与上司继续保持合作…………… (85)
11. 副职领导一定要认清自己的权限和分工,否则可能会与正职领导发生不睦…………… (85)
12. 副职领导坚持在心态上立职不立权,会得到正职的支持和赏识…………… (86)
13. 副职领导必要时推功揽过,可以赢得正职领导的信赖…………… (86)
- 二 领导者与下属的办事技巧…………… (86)**
1. 烧好上任三把火,会使你的威信迅速提高…………… (86)
2. 能够叫出对方的名字,会使人感到温暖…………… (87)
3. 防止权力转移…………… (87)
4. 善于运筹帷幄…………… (88)
5. 善于以身作则、挺身而出…………… (88)
6. 注意言行,不要轻易表态…………… (88)
7. 欲善其事,先利其器…………… (89)
8. 信守承诺…………… (89)
9. 可以集权但应宽容…………… (90)
10. 威严之中,不失公正…………… (90)
11. 权威的建立应不拘细节…………… (90)
12. 掌握主导权,令人对你的领导地位印象深刻…………… (91)
13. 不要与下属过从甚密…………… (91)
14. 遇事放慢动作,冲动时易控制…………… (91)
15. 善于纳谏,可以使人敢说些真话…………… (92)